
RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DE CRÉDITO.

CIVIL RESPONSIBILITY OF FINANCIAL INSTITUTIONS AND CREDIT.

Gerson Stocco

RESUMO

O objetivo deste trabalho é tratar da Responsabilidade Civil, abordando aspectos como o dolo e a culpa (com os aspectos relativos à imprudência, imperícia e a negligência), bem como mostrar algumas situações em que mesmo ocorrendo o dano ao cidadão, não caberá indenização por parte das instituições bancárias, uma vez que o cliente tenha dado causa ao fato. Abordará a indenização como reparação do dano moral, ainda que não seja assim tão simples conseguir a proceder com tal aferição. Ainda que tais questões não se encontrem pacificadas pelo poder judiciário, existem algumas opiniões divergentes acerca do assunto, trazendo entendimentos conflitantes sobre um mesmo tema. Responsabilidade Civil para muitas pessoas é sinônimo de “dinheiro fácil”, por conta dos inúmeros processos que se desencadeiam diariamente por ocasião de um mau atendimento, de serviços prestados de forma incorreta, enfim, que não venham a satisfazer as necessidades dos clientes das instituições financeiras.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil; Indenização.

ABSTRACT

The purpose of this work is showing an idea about the Civil Responsibility, approaching aspects like fraud and guilt (with the aspects concerning imprudence, ineptitude and negligence), and also showing some situations where even when a citizen suffers any harm, no compensation should be paid by banks, since the client is considered guilty. It will approach compensation as reparation to the moral harm, even though it isn't so simple to get the process with such evaluation. Even though such points can't be found pacified by the judiciary power, there are some divergent opinions about the subject, bringing conflicting understandings about a same theme. Civil Responsibility is, for many people, the same as „easy money” because of the several processes which result daily from a bad attendance, from the services rendered in an incorrect way, in short, which do not give satisfaction to the financial institutions' clients.

Key-words: Civil Responsibility; Compensation.

INTRODUÇÃO

No mundo do direito nada se mantém estático, e a dinâmica da evolução é avassaladora em algumas searas. No campo da responsabilidade civil é um fenômeno visível e perceptível de forma às decisões dos tribunais nacionais passarem a ter uniformidade acerca dos mesmos assuntos.

O somatório de todos os contextos jurídicos, se levados a efeito, dentro de uma razão lógica, dá origem ao nascimento do sistema jurídico e o conjunto de sistemas, ou seja, é o próprio direito.

Os sistemas jurídicos são lógicos, compostos de preposições que se referem a situações da vida, criadas pelos interesses mais diversos. Essas preposições, regras jurídicas, prevêm (ou vêem) que tais situações ocorrem, e incidem sobre elas, como se as marcassem. [...] mediante essas regras, consegue o homem diminuir, de muito, o arbitrário da vida social, e a desordem dos interesses, o tumultuário dos movimentos humanos à cata do que se deseja, ou do que lhe satisfaz algum apetite (SILVA PEREIRA, 1992, P.175).

Embora o homem tenha evoluído, quando se trata de assuntos relacionados à satisfação de uma reparação, ainda é muito latente a idéia de resposta que o Direito possa lhe trazer, pensando como um conjunto de sistemas jurídicos e um instrumento de freios e contrapesos é insatisfatória. Isto porque tal resposta é sempre tardia e como tal, já não atende à finalidade a qual se destina e era esperada, gerando desta forma, conflito de normas e, conseqüentemente, o enfraquecimento do sistema jurídico.

Para tal situação surge a necessidade de suprimento desse desequilíbrio com o processo de interpretação, interação e harmonização, possibilitando à regra estar sempre atualizada, adequada e o mais importante, ser justa.

A responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários é, nos dias de hoje, uma das maiores causadoras de ações por danos morais, devido ao fato de estar tratando diretamente com um público cada vez mais globalizado, mais atualizado,

que busca informações e que exige cada vez mais os seus direitos.

Nas relações entre bancos e clientes e/ou usuários, é muito comum o descontentamento por parte destes últimos, tendo em vista sentirem-se lesados quanto ao tratamento dado pelas instituições bancárias, que na grande maioria das vezes, leva vantagem sobre os clientes por ser a parte “mais forte” da relação. Tal perspectiva remete à qualidade de tal relação.

Desta forma, com a evolução do sistema bancário, também houve a evolução da responsabilidade civil, em proporção ainda maior. Em tempos passados, existia pura e tão somente a ótica subjetivista da culpa, que era o elemento que norteava as reparações na esfera civil, e desta forma os bancos não fugiam à regra. O Novo Código Civil traz em seu contexto a teoria subjetivista com ênfase na culpa, como o elemento centralizador da questão. Contudo, com aplicação da teoria objetiva, atual fase em que se encontra a grande maioria dos atos bancários que estão sujeitos à responsabilização, é abstraída totalmente a culpa, tornando-se o modelo que predomina e que é aceito pela classe jurídica.

Tendo em vista a multiplicidade das atividades que são prestadas pelos bancos à coletividade, é cada vez maior também a quantidade das situações pelas quais as instituições podem vir a serem responsabilizadas na esfera cível, uma vez que estão sujeitas a toda sorte de situações imprevistas, uma vez que prestar tais serviços faz com que sejam de forma apressada, majorando assim, a possibilidades de enganos.

Quanto maior a organização de um estabelecimento bancário, maior a possibilidade de falibilidade das pessoas, e destas relacionadas ao uso de equipamentos, que em virtude de falhas, é o maior volume de responsabilização pelos prejuízos causados a clientes e também a terceiros.

Situações como a inclusão do cliente em cadastro de cheques sem fundos do Banco Central e a porta giratória detectora de metais, para a doutrina e para o sistema judiciário brasileiro, ainda não estão totalmente pacificados, isto é, trazem divergências de opiniões e são responsáveis por situações totalmente inusitadas, no que diz respeito à indenização.

O volume de atendimentos prestados, muitas vezes sem a qualidade necessária para satisfazer as expectativas dos clientes/usuários e o próprio desconhecimento das instruções, faz com que os que dependem de uma resposta ágil e precisa, fiquem contrariados ou até mesmo insatisfeitos com tal situação. De um lado, prestadores de serviço e de outro os clientes/usuários do sistema bancário, que em um dado momento poderão ter conflitos tanto de interesse como de incompatibilidade de opiniões, razão da matéria que procurou-se detalhar no decorrer do trabalho. Todavia, existem as situações em que a Instituição Financeira, não terá responsabilidade em indenizar o “ofendido”, em situações que possam ser forjadas e até mesmo plantadas pelos oportunistas.

Dessa forma, o presente trabalho está relacionado com o dia-a-dia vivido em uma instituição bancária, onde a responsabilidade civil está presente o tempo todo, haja vista a quantidade de funcionários que trabalham para esta organização, sendo que em sua maioria são funcionários de carreira administrativa, admitidos através de concurso público, e também de estagiários e contratados para a prestação de serviços, como por exemplo, de vigilância, limpeza e conservação do prédio, e até mesmo do cafezinho oferecido aos seus clientes.

Sendo assim, se enseja demonstrar que nas ações que tratam de responsabilidade civil por danos morais, envolvendo as instituições financeiras e de crédito e de seus funcionários ou prestadores de serviço, nem sempre os serviços prestados pelos mesmos, agiram de forma a prejudicar ou desrespeitar o cliente/usuário de tais empresas, criando desta forma uma situação, em que tais pessoas, possam ingressar em juízo, com um pedido de reparação de danos, por desacatos ou desrespeito aos mesmos. Procura também demonstrar, de modo geral, que as ações que envolvem responsabilidade civil, nem sempre encontram o amparo legal para extrair destas instituições, valores indevidos, pautados em fundamentações inverídicas, procurando-se valer da idéia de que tais instituições por questão de não quererem ter seu nome envolvido em questões judiciais, acabam se curvando diante de situações como estas.

Levanta-se ainda, as excludentes de responsabilidade por parte das Instituições Financeiras e, traz à tona, uma discussão mais acirrada em relação ao

fato dos conflitos, que não são poucos acerca do tema, serem tão rotineiros e freqüentes no cotidiano destas empresas, realizando uma investigação sobre qual seria a espécie de responsabilidade que envolveria tais instituições.

Para tanto, foi adotada metodologia de trabalho baseada no método dedutivo, estudando-se a Responsabilidade Civil no Brasil, com foco na prestação de serviços bancários no país, no que diz respeito às disposições constitucionais, passando pela Legislação Federal, e procurando desta forma encontrar as disposições mais específicas relativas ao tema proposto.

Procurou-se desta forma, realizar investigações em literaturas específicas, como fontes normativas, princípios que puderam nortear o estudo, de forma a torná-lo mais claro e enriquecido com os conhecimentos adquiridos durante este trabalho.

RESPONSABILIDADE CIVIL

Responsabilidade significa responder a alguma coisa, ou seja, trata da necessidade que existe em responsabilizar alguém por atos danosos praticados contra outrem. Tal afirmativa decorre da própria imposição que resta estabelecida pelo nosso próprio meio social, que tem regras de conduta, de forma a tornar harmonioso o convívio enquanto membros de uma sociedade. A responsabilidade não é um fenômeno exclusivo da vida jurídica; muito antes, se liga a todos os domínios da vida social.

De um lado, tem-se o ofendido, pessoa que sofreu a agressão e que tem direito a ser indenizado, e, por outro lado, o agressor, que tem o dever de indenizar e reparar seu comportamento ilícito, tratando dessa forma, da exteriorização da Justiça.

O termo responsabilidade serve para indicar a situação especial de alguém que por motivo ou outro, deva arcar com as conseqüências de um fato danoso.

A violação de uma norma não precisa ser necessariamente da Ordem Jurídica. Pode ser também, de ordem moral, haja vista que a moral apresenta âmbito mais amplo do que o Direito, de forma que inúmeras de suas regras que são estabelecidas como deveres tão somente, fogem do universo normativo do Direito.

Mas, o mais importante a se falar acerca de Responsabilidade Civil, é que em primeiro lugar, ela envolve o dano, o prejuízo, o desfalque, o desequilíbrio ou descompensação do patrimônio de alguém, decorrida da ação ou da omissão, dolosa ou culposa, e que venha a redundar na produção de um prejuízo. E, de acordo com o art. 186 do Código Civil Brasileiro de 2002, além da ação ou omissão (dolo), incluem-se negligência e imprudência (culpa), na violação de direitos causando danos a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. E, pelo mesmo código, de acordo com o art. 187, “também comete ato ilícito, o titular de um direito que ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social (caracterizando abuso de poder ou enriquecimento ilícito), pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

Também é importante se lembrar de dois aspectos fundamentais para a aferição - Responsabilidade Civil -, que são o dolo e a culpa. Quanto ao dolo, a maioria das doutrinas considera como sendo a vontade dirigida a um fim ilícito, ou seja, é um comportamento consciente e voltado à realização de um desiderato. E também, a vontade consciente de violar um direito. (DINIZ, 2000).

Quanto à culpa, pode ser aferida quando da ação ou omissão, sendo revelada da seguinte forma: (*idem*)

- **Imprudência** – Comportamento caracterizado como precipitado, apressado, exagerado ou excessivo.
- **Negligência** – Quando o agente se omite, deixa de agir quando deveria tê-lo feito, deixando de observar algumas simples regras, que pelo bom senso, recomendam atenção, cuidado e zelo.
- **Imperícia** – Seria quando pela atuação profissional, porém sem o conhecimento técnico e científico necessário que desqualifica o resultado e conduzem ao dano.

A distinção entre Dolo e Culpa resta estabelecida no Direito Romano, que seria entre delito e quase-delito: (*idem*)

- **Delito** – É a violação intencional da norma de conduta;

- **Quase-delito** – É o fato pelo qual a pessoa capaz de praticar uma ofensa, operando sem malícia, porém, agindo com negligência não escusável, em relação ao direito alheio, comete uma infração que traga prejuízo a outrem.

Em suma, a prova da existência do dano é imprescindível, sendo que uma vez não provado, o responsável possa vir a ser liberado de pagar, porque o juiz só poderá dar procedência ao pedido, uma vez que haja na própria ação de conhecimento, a prova do dano, sendo certo que na liquidação somente se apurará o „*quantum debeatur*”, sendo que tal *quantum* seja a necessidade e a proporcionalidade entre o mal e aquilo que pode aplacá-lo, sendo que o efeito será a prevenção, a repressão e o desestímulo.

Ocorre que não basta que o agente aja de forma a cometer um „erro de conduta” e que a vítima venha a sofrer um dano, para que se obrigue o infrator a indenizar, uma vez que se não houver prejuízo, não há que se falar em indenização. Existe a necessidade de além dos elementos anteriores, também aja estabelecida uma relação de causalidade entre a injuridicidade da ação e o mal causado.

Todavia, através da comprovação por parte do sujeito passivo de que o fato foi ocasionado em função de caso fortuito, força maior, culpa exclusiva da vítima ou até mesmo por fato de terceiro, ele está comprovando que não há a existência de nexo de causa e efeito entre ele e o resultado, de forma ser possível alguém se envolver em determinado evento, sem que lhe tenha dado causa, hipótese em que não poderá ser exigida do infrator a reparação do dano.

Outro fato que vem à tona, em se tratando de Responsabilidade Civil, é o que diz respeito à obrigação de indenizar. De acordo com o art. 927 do Código Civil Brasileiro de 2002, “aquele que por ato ilícito (arts. 186 e 187) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”, ou seja, é mantido o binômio: ato ilícito + dano = reparação.

No direito moderno, a tendência é de que haja a substituição da idéia de responsabilidade pela idéia de reparação, a idéia de culpa pela idéia do risco, e a responsabilidade subjetiva pela responsabilidade objetiva. No direito brasileiro, o legislador se manteve fiel à teoria subjetiva, com base na culpa, apresentada na

redação do artigo 186 do Código Civil Brasileiro de 2002, que diz: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

E ainda, conforme disposto no artigo 927, do mesmo Código: “Aquele que, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”, traz disposto no parágrafo único do mesmo artigo, a reflexão da tendência moderna, sendo que “haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

Importante lembrar que a indenização possui um caráter punitivo, e que existem certos critérios para o arbitramento do Dano Moral. Hodiernamente, é a aplicação do binômio punição x compensação. Dessa feita, há a incidência da teoria do valor do desestímulo (caráter punitivo da sanção pecuniária) em conjunto com a teoria da compensação, de forma a destinar à vítima uma quantia que compense o dano moral sofrido.

Segundo Artur Marques da Silva Filho, em sua obra Código do Consumidor: Responsabilidade civil pelo fato e do produto (RT 666/42), “Deve o agir estar relacionado com o dano. Deve existir um vínculo efetivo entre a ação e/ou omissão e o resultado. Tal relação de causalidade, dentro da equivalência das condições, precisa ser comprovada”.

A Responsabilidade das instituições financeiras é sempre objetiva, conforme a seguinte jurisprudência:

As instituições financeiras, nelas compreendidas as instituições bancárias privadas, integram o Sistema Financeiro Nacional, o qual é „estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do país e servir aos interesses da coletividade”, nos termos do artigo 192 da Constituição Federal. Exercem atividade sujeita à permissão e fiscalização do Poder Público, e, assim, prestam serviço público, respondendo pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, conforme o § 6º do artigo 37 da Carta Política. Sua responsabilidade é, portanto, objetiva, independentemente de culpa, bastando o nexo causal entre o

fato e o dano (TJRJ – 8º Gr.Cs.Civis-Einfrs. 240/99 na Ap. 11.350/98 – Rel. Nilson de Castro Dião – j. 24.06.1999 – Bol. AASP 2.163/287).

Dessa forma, o rompimento do nexo causal configura culpa exclusiva da vítima. De acordo com o artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor: “O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

A principal inovação que trata o Código Civil vigente diz respeito ao fato de que a jurisprudência pode considerar determinadas atividades já existentes, ou que vierem a existir, como perigosas ou de risco, acerca da responsabilidade civil.

Responsabilidade civil dos Estabelecimentos Bancários

A empresa comercial cuja premissa básica e real finalidade é a de realizar a mobilização do crédito, pelo recebimento seja através de depósito ou de capitais de terceiros e também através de empréstimo de espécies, denomina-se „banco” (RODRIGUES, 2003).

Os bancos têm por objetivo a realização de várias operações com os clientes, tornando-se ora devedor com a pessoa com que esteja transacionando, ora credor. Entende-se devedor, quando o cliente realiza, por exemplo, um depósito (operação passiva); e credor, quando o cliente toma um empréstimo (operação ativa).

Para o presente estudo, tratar-se-á de dois institutos, que embora sejam situações causadoras de constrangimento em alguns casos, porém não abrem totalmente a possibilidade para que a suposta „vítima”, ingresse na justiça com ações de danos morais, devido ao fato de não estarem totalmente pacificadas pela doutrina, impelindo assim os estabelecimentos bancários ao pagamento de indenizações.

As situações são as seguintes:

- Porta Giratória Detectora de Metais (PGDM);

- Inclusão no CCF por culpa/motivo exclusivo da vítima.

Pode ser tomada uma visão acerca de Responsabilidade Civil distorcida no tocante ao fato de o banco ser a parte mais „forte” da relação processual a ser instaurada, haja vista os lucros exorbitantes auferidos por tais empresas. Porém o que se deve ser analisado, não é o fato de qual parte é a hipossuficiente, mas sim, de quem tenha razão ou não no litígio em questão.

Existem inúmeras situações em que a suposta „vítima” de um dano moral forje uma situação, alegando ter sido humilhada e que o constrangimento pelo qual tenha passado foi o suficiente para ensejar uma ação de danos morais vinculando, desta forma, a Responsabilidade Civil dos estabelecimentos bancários, pretendendo com tal feito, subtrair destes estabelecimentos, quantias por vezes vultosas.

Tais estabelecimentos, por conta de terem seus espaços junto ao público geral e terem com estes um prestígio muito grande, deixam-se ser atacados pelos aproveitadores, tendo em vista o fato de não quererem „arranhar” sua imagem, junto a grande massa de clientes, investidores e usuários de seus serviços. Porém, sabedores de tais situações, as decisões de indenizações em situações declaradamente infundadas, têm sido cada vez mais controvertidas, pelo fato de alguns magistrados ainda entenderem que os estabelecimentos bancários são a parte mais „forte”, neste tipo de demanda.

Segundo Diniz, em sua obra „Curso de Direito Civil Brasileiro”, em capítulo que trata do tema de Responsabilidade Civil dos Estabelecimentos Bancários:

Procura-se vincular a responsabilidade do banqueiro perante o seu cliente à existência de uma culpa de serviço, que independerá da prova de culpabilidade de um funcionário determinado. Deveras, o Supremo Tribunal Federal tem reconhecido que os estabelecimentos bancários devem suportar os riscos profissionais inerentes à sua atividade; assim sendo, o banqueiro responderá pelos prejuízos que causar, em razão do risco assumido profissionalmente (Súmula 28), só se isentando de tal responsabilidade se se provar culpa grave do cliente, força maior ou caso fortuito (DINIZ, 2000) .

E conclui ainda, “contudo, é preciso salientar que o juiz não terá que decidir sempre pela responsabilidade do banco, devendo, obviamente, considerar as peculiaridades de cada caso concreto, ao decidir a quem caberá reparar o dano” (idem).

Tudo isso ocorre pelo fato da existência de dois fundamentos da responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários: o risco e a culpa, sendo que um não exclui o outro. A abordagem no caso da Porta Giratória está relacionada ao fato de garantir a segurança dos bens e de proteger o cliente, através das quais se responsabiliza a empresa, salvo nos casos de culpa exclusiva ou concorrente do correntista, ou de força maior. Ainda, esta segurança é praticada através de contratos com empresas de segurança, que conta com profissionais capacitados e treinados para o cumprimento de suas obrigações.

No caso de o cliente ser incluído no Cadastro de Emitente de Cheques sem Fundos (CCF) do Banco Central, por culpa exclusiva dele mesmo, não se relaciona a uma situação de segurança, e sim, de relação diária de consumo.

O Sindicato dos Bancários de Apucarana, em pronunciamento em um periódico da classe comenta sobre a fragilidade dos estabelecimentos em virtude de que as portas giratórias deveriam situar-se tanto nas entradas das salas de auto-atendimento, quanto nos estacionamentos das agências, uma vez que estes locais fazem parte do espaço físico do estabelecimento. Para os representantes dos bancários, além da troca de local das portas, seria necessária a contratação de mais vigilantes bem como a melhoria do sistema de circuito interno de imagem, de forma senão a coibir, ao menos servir como óbice às tentativas criminosas (VIDA BANCÁRIA, 2007).

Quanto ao caso dos clientes que por sua única e exclusiva culpa, dão motivo para que seus nomes sejam inseridos no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) do Banco Central, é normal que, ao perceberem a situação embaraçosa em que estão envolvidos, dirigirem-se aos bancos alegando terem sido incluídos no sistema acima de forma indevida, e que tal situação geraria neste momento uma indenização por parte das instituições bancárias.

CONCLUSÃO

Dano Moral é igual a Indenização? Nem sempre. A responsabilidade civil passou por diversas modificações até chegar aos conceitos atuais utilizados pelos aplicadores do direito, trazendo consigo a figura da indenização nos casos em que houve culpa ou dolo da parte contrária. Porém, nem todos os casos em que ocorre algum tipo de lesão ao cidadão são passíveis de indenização, haja vista as situações em que a ocorrência deste problema tenha sido ocasionada pelo próprio cidadão.

Muito comum nos tempos atuais, a tentativa de se reverter qualquer tipo de assunto ocasionado nas situações do dia-a-dia em indenização; muitas pessoas deixam de resolver questões corriqueiras de forma mais simples na tentativa de recorrer ao Judiciário atrás de se beneficiar com uma indenização, procurando colocar o sofrimento moral acima das questões morais.

Quantificar o sofrimento auferido pela pessoa é a parte mais difícil até se chegar a uma indenização. E, como a indenização está diretamente relacionada ao dano moral, e este ao sofrimento, é muito complicado medir a extensão do prejuízo moral e psicológico sofrido pela pessoa. O que pode ser uma coisa insignificante para uns, pode ser algo que venha a tomar dimensões incalculáveis para outros, devido ao desdobramento que tais ações possam causar em suas vidas. Assim, se por um lado existe uma conduta ilícita, por conseguinte na outra extremidade existe a necessidade de reparação deste dano.

A responsabilidade que se busca vincular aos estabelecimentos bancários é a responsabilidade objetiva. Aquela relacionada à existência de culpa nos produtos e prestação de serviços, de forma que independerá da prova da culpabilidade de algum funcionário específico.

Conforme entendimento do próprio Supremo Tribunal Federal, os estabelecimentos bancários devem, na medida do possível, arcar com os riscos da atividade profissional relacionados à sua atividade, isentando-se desta responsabilidade desde que haja culpa grave do cliente, caso fortuito ou de força maior, e ainda, que estes sejam provados.

Por conta de tratarem com consumidores de um mercado cada vez mais exigente, mais conhecedor de seus direitos por conta de um mundo globalizado, é que os estabelecimentos bancários procuram cada vez mais a capacitação de seus funcionários e seus prestadores de serviço, adequando-se à necessidade deste mercado, de forma a diminuir as possíveis situações de „estresse” entre clientes e usuários e do outro lado, os estabelecimentos bancários.

Situações de confronto entre estas partes ocorridas por desatenção, má-vontade, equipamentos defeituosos geram desdobramentos invariavelmente favoráveis aos clientes, por serem considerados a parte hipossuficiente da relação. Dessa forma, o intuito deste trabalho foi justamente tratar de assuntos que fazem parte do cotidiano de uma instituição de crédito, que conta com profissionais capacitados para o atendimento ao público, que por viverem tais situações de confronto diário, e que tais assuntos não se encontram inteiramente pacificados pela doutrina e pelos demais aplicadores do direito, e que como em todas as atividades que envolvem esta espécie de trato, encontra estas dificuldades para a solução de incontáveis situações de conflito vividos durante o expediente bancário.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Instruções acerca do Cadastro de Emitentes de Cheques sem fundos – CCF. BANCO CENTRAL DO BRASIL.

BRASIL, Lei nº 7357, de 02 de Setembro de 1985. Dispõe sobre o cheque, e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 03 de Setembro de 1985. p. 12.897.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 2 ed. 3 tir. rev. aumen. atual. São Paulo: Malheiros, 2000.

Código de Defesa do Consumidor

Diniz, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro*. Responsabilidade Civil. 14 ed. Ver. 7º vol. São Paulo: Saraiva, 2000.

Gonçalves, Carlos Roberto. *Responsabilidade Civil*. 8 ed. São Paulo: Saraiva, 2003

Pereira, Caio Mário da Silva. *Instituições de Direito Civil. Declaração Unilateral de Vontade*. Responsabilidade Civil. 11 ed. ver. atual. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

Pereira, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 9 ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

Rodrigues, Silvio. *Direito Civil. Responsabilidade Civil*. 20 ed. ver. atual. Vol. 4. São Paulo: Saraiva, 2003.

Venosa, Sílvio de Salvo. *Direito Civil. Responsabilidade Civil*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

VIDA BANCÁRIA. Periódico dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Apucarana e Região.